

Italia – Servizi telefonici pubblici – Accordo quadro per la gestione del servizio di “Contact Center” per le attività di Inbound telefonico**OJ S 229/2024 25/11/2024****Bando di gara o di concessione – regime ordinario****Servizi**

1. Committente**1.1. Committente**

Nome ufficiale: GORI s.p.a.

E-mail: appalti@goriacqua.com

Forma giuridica del committente: Impresa pubblica

Attività dell'ente aggiudicatore: Attività connesse alla fornitura di acqua

2. Procedura**2.1. Procedura**

Titolo: Accordo quadro per la gestione del servizio di “Contact Center” per le attività di Inbound telefonico

Descrizione: Accordo quadro per la gestione del servizio di “Contact Center” per le attività di Inbound telefonico

Identificativo della procedura: 417eb780-38aa-4318-bb4a-2180d22547a9

Identificativo interno: Bando Tender 3731

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 64211000 Servizi telefonici pubblici

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 10 082 752,00 EUR

Valore massimo dell'accordo quadro: 15 124 128,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/25/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Situazione analoga al fallimento ai sensi della normativa nazionale:

Fallimento:

Corruzione:

Concordato preventivo con i creditori:

Partecipazione a un'organizzazione criminale:

Accordi con altri operatori economici intesi a falsare la concorrenza:

Violazione di obblighi in materia di diritto ambientale:

Riciclaggio di proventi di attività criminose o finanziamento del terrorismo:

Frode:

Lavoro minorile e altre forme di tratta di esseri umani:

Insolvenza:
Violazione degli obblighi in materia di diritto del lavoro:
Amministrazione controllata:
Colpevole di false dichiarazioni, non è stato in grado di fornire i documenti richiesti e ha ottenuto informazioni riservate relative a tale procedura.:
Motivi di esclusione previsti esclusivamente dalla legislazione nazionale:
Conflitto di interessi legato alla partecipazione alla procedura di appalto:
Partecipazione diretta o indiretta alla preparazione della procedura di appalto:
Gravi illeciti professionali:
Cessazione anticipata, risarcimento danni o altre sanzioni comparabili:
Violazione degli obblighi in materia di diritto sociale:
Cessazione di attività:
Pagamento di imposte:
Reati terroristici o reati connessi alle attività terroristiche:

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: Accordo quadro per la gestione del servizio di "Contact Center" per le attività di Inbound telefonico

Descrizione: Accordo quadro per la gestione del servizio di "Contact Center" per le attività di Inbound telefonico

Identificativo interno: bando tender 3731

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 64211000 Servizi telefonici pubblici

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: 3.10. La Stazione Appaltante si riserva di affidare all'Appaltatore le prestazioni previste a base di gara agli stessi prezzi, patti e condizioni del contratto originario, fino ad un periodo ulteriore pari a 24 mesi e fino ad un importo pari alla metà dell'importo a base di gara, ai sensi di quanto prescritto all'art. 120, comma 1, lettera a) del d. lgs. 36/2023

5.1.2. Luogo di esecuzione

Indirizzo postale: Tutto il territorio dell'Ambito Ditrettuale Sarnese-Vesuviano della Regione Campania

Località: Regione Campania

Codice postale: 80056

Suddivisione del paese (NUTS): Napoli (ITF33)

Paese: Italia

Informazioni supplementari: nulla

5.1.3. Durata stimata

Data di inizio: 01/03/2024

Durata: 48 Mesi

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 1

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 10 082 752,00 EUR

Valore massimo dell'accordo quadro: 15 124 128,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata: La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

5.1.9. Criteri di selezione

Criterio:

Tipo: Capacità economica e finanziaria

Descrizione: fatturato globale di impresa realizzato nei migliori tre degli ultimi cinque esercizi antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara, almeno pari a 2 (due) volte l'importo posto a base di gara

Criterio:

Tipo: Capacità tecniche e professionali

Descrizione: realizzazione, con esito positivo, negli ultimi tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara, di attività nel settore oggetto dell'appalto, per un importo almeno pari a quello posto a base d'asta

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: I criteri di valutazione sono fissati nel disciplinare di gara

5.1.11. Documenti di gara

Lingue in cui i documenti di gara sono ufficialmente disponibili: italiano

Indirizzo dei documenti di gara: https://procurement-gruppoacea.app.jaggaer.com/esop/tle-host/public/procurement-gruppoacea/web/login.jst?_ncp=1728301965363.126806-1

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Consentita

Indirizzo per la presentazione: https://procurement-gruppoacea.app.jaggaer.com/esop/tle-host/public/procurement-gruppoacea/web/login.jst?_ncp=1728301965363.126806-1

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: italiano

Catalogo elettronico: Non consentita

Descrizione della garanzia finanziaria: Garanzia provvisoria, pari al 2% (due per cento) del valore complessivo della procedura, indicato al precedente paragrafo 2.2, con validità per almeno 180 (centottanta) giorni successivi al termine previsto per la scadenza della presentazione delle offerte. In relazione alla garanzia provvisoria, si applicano le ulteriori vigenti disposizioni di cui all'articolo 106 del d. lgs. 36/2023

Termine per il ricevimento delle offerte: 10/01/2025 12:00:00 (UTC+1)

Termine entro il quale l'offerta deve rimanere valida: 6 Mesi

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 15/01/2025 10:00:00 (UTC+1)

Luogo: seduta telematica

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Condizioni relative all'esecuzione dell'appalto: 48 mesi

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no

Accordo finanziario: no

Informazioni sui termini per il riesame: Il presente atto potrà essere impugnato innanzi al Tar Campania - Sezione di Napoli, nel termine di 30 giorni dalla sua pubblicazione in ambito nazionale.

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro: Accordo quadro, senza riapertura della gara

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione: Nessun sistema dinamico di acquisizione

Asta elettronica: no

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione di mediazione: GORI s.p.a.

Organizzazione competente per i ricorsi: GORI s.p.a.

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : GORI s.p.a.

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara: GORI s.p.a.

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: GORI s.p.a.

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: GORI s.p.a.

Numero di registrazione: 07599620635

Indirizzo postale: Via Trentola, 211

Località: Ercolano

Suddivisione del paese (NUTS): Napoli (ITF33)

Paese: Italia

Referente: Unità Appalti

E-mail: appalti@goriacqua.com

Telefono: 0817884285

Indirizzo internet: <https://www.goriacqua.com>

Indirizzo per lo scambio di informazioni (URL): https://procurement-gruppoacea.app.jaggaer.com/esop/tle-host/public/procurement-gruppoacea/web/login.jst?_ncp=1728301965363.126806-1

Profilo del committente: <https://www.goriacqua.com>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

Organizzazione di mediazione

11. Informazioni sull'avviso

11.1. Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 9b388798-807d-46f9-a565-fe82fbf5adbd - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 17

Data di trasmissione dell'avviso: 21/11/2024 15:42:51 (UTC+1)

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: italiano

11.2. Informazioni sulla pubblicazione

Numero di pubblicazione dell'avviso: 716263-2024

Numero dell'edizione della GU S: 229/2024

Data di pubblicazione: 25/11/2024